Ministère
du Tourisme
Québec

Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2011-2012

Octobre 2011

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action 2011-2012 a été confié au Secrétariat du ministère du Tourisme.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par le ministère du Tourisme aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Madame Carole Rocheleau
Responsable de la sécurité de l'information
et coordonnatrice des dossiers corporatifs
Ministère du Tourisme
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959
Sans frais : 1 800 482-2433
Télécopieur : 418 643-8499
carole.rocheleau@tourisme.gouv.qc.ca

Table des matières

Introduction 1

Portrait du Ministère et de ses secteurs d'activités 3

1. Activités liées à la mission générale 3
2. Activités liées à la population et aux relations avec les partenaires 3
3. Activités liées à la gestion de l'organisme 4

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées 5

Bilan des mesures prises au cours de l'année 2010-2011 7

Identification des mesures retenues pour l'année 2011-2012 9

Introduction

Le ministère du Tourisme a pour mission de *Soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.* De cette mission, plusieurs activités du Ministère rejoignent les orientations de la politique ***À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité***, visant la clientèle touristique que sont les personnes handicapées. Il s'agit notamment du développement de l'offre, de la promotion touristique et des services à la clientèle touristique.

Dans l'adaptation de l'offre touristique, le Ministère tient compte de la variété des besoins des clientèles dont celle que représentent les personnes à capacité restreinte qui voyagent de plus en plus. Depuis plus de vingt ans, un partenariat fructueux a été établi avec l'organisme sans but lucratif, *Kéroul* dont la mission consiste à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

Le Québec est dorénavant en mesure de se positionner comme destination accessible avec le produit *La Route Accessible* développé par *Kéroul*. D'ailleurs, le Ministère réalise des actions de commercialisation de *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec pour attirer la clientèle à capacité physique restreinte à séjourner au Québec.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2012 présente des mesures spécifiques qu'entend réaliser le Ministère en vue de contribuer à la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière* et de respecter ses obligations en vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Portrait du Ministère et de ses secteurs d'activités

Le ministère du Tourisme (MTO) compte pas moins de 280 employés et exerce ses activités dans ses bureaux de Québec et de Montréal, en plus d'opérer sept centres Infotouriste situés aux principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec.

Les principaux secteurs d'activités présentés ci-dessous introduisent les mesures qui seront prises au cours de l'année 2011-2012. Celles-ci se définissent comme étant liées à la mission générale, aux services à la population et aux relations avec les partenaires ainsi qu'à la gestion de l'organisme.

1. Activités liées à la mission générale

Dans la réalisation de sa mission visant l'essor de l'industrie touristique, le ministère du Tourisme a institué un partenariat avec l'organisme *Kéroul* qu'il reconnaît comme interlocuteur privilégié en ce qui concerne l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes à capacité physique restreinte. À ce titre, *Kéroul* s'engage à évaluer les sites touristiques, conseiller et former l'industrie touristique afin de développer des produits et des services touristiques plus accessibles à cette clientèle. Le Ministère apporte annuellement à *Kéroul* non seulement une contribution financière, mais également son soutien, de diverses manières, pour l'avancement des travaux de l'organisme visant le développement de l'offre, la promotion du Québec accessible et les services d'accueil, d'information et de réservations à la clientèle touristique à capacité physique restreinte.

2. Activités liées à la population et aux relations avec les partenaires

La clientèle du Ministère est très étendue et fortement diversifiée. D'une part, elle est composée des clientèles touristiques du Québec et de l'étranger qui font appel aux services d'accueil et de renseignements (incluant la réservation d'hébergement) et d'autre part, des membres de l'industrie touristique, mandataires et partenaires du Ministère.

Le Ministère soutient la clientèle touristique à capacité physique restreinte dans la planification de leur séjour au Québec en offrant des services d'accueil, d'information et de réservation touristiques par l'entremise des services téléphoniques, des centres Infotouriste localisés aux principales portes d'entrée du Québec et de son site Internet promotionnel www.bonjourquebec.com.

Sous la rubrique *Tourisme et handicaps* du site Internet promotionnel, le Ministère rend disponible un moteur de recherche pour repérer plus facilement les sites adaptés à cette clientèle (hébergement, attraits, activités), dont l'accessibilité a été évaluée par Kéroul.

La Route Accessible est également présentée, il s'agit de plus de 170 sites touristiques adaptés et répartis dans 13 régions du Québec.

Conçue par *Kéroul*, ***La Route Accessible***, c'est :

- un guide touristique conçu par *Kéroul* pour promouvoir le tourisme accessible auprès des clientèles à capacité physique restreinte;
- treize régions touristiques du Québec où des services adaptés aux personnes à capacité restreinte sont offerts. Ces régions sont : l'Abitibi-Témiscamingue, les Cantons-de-l'Est, Charlevoix, Chaudière-Appalaches, les Laurentides, Laval, Manicouagan, Mauricie, Montérégie, Montréal, l'Outaouais, Québec et le Saguenay–Lac-Saint-Jean;
- plus de 170 établissements culturels et touristiques qui ont adapté leurs lieux afin qu'ils soient sécuritaires et universellement accessibles : hôtels, parcs d'attractions, sites patrimoniaux, musées, bureaux d'information touristique, jardins et parcs.
- plus de 1 200 personnes certifiées *Service Complice de Kéroul*, pour un accueil chaleureux;
- un site Internet pour planifier des activités (escales, visites, spectacles, etc.).

3. Activités liées à la gestion de l'organisme

Dans l'objectif de répondre aux besoins particuliers des personnes à capacité restreinte, le Ministère réalise au besoin, en collaboration avec *Kéroul*, des activités de sensibilisation et de formation auprès de son personnel. Il facilite également l'accès à ses immeubles et l'intégration au travail des employés ayant déclaré un handicap.

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le ministère du Tourisme a identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et a priorisé les secteurs d'activités dans les quatre domaines suivants :

- l'accès physique des lieux de travail, d'accueil et de renseignements touristiques;
- l'accès à l'information, aux programmes, aux services et aux documents produits par le MTO;
- l'approvisionnement en biens et services;
- la gestion des ressources humaines du Ministère.

Bilan des mesures prises au cours de l'année 2010-2011

Au cours du dernier exercice financier, le ministère du Tourisme (MTO) a réalisé de nombreuses actions en vue de favoriser la participation sociale des personnes handicapées. D'abord, il a maintenu son soutien financier à l'organisme sans but lucratif, *Kéroul*. Divers outils promotionnels ont été développés afin d'insérer des images montrant une personne handicapée ou à mobilité restreinte, incluant la mise en ligne d'une page spécifique, Tourisme et handicaps, accessible à partir du site Web promotionnel : www.bonjourquebec.com

Le partenariat avec *Kéroul* a permis de contribuer à la promotion de *La Route Accessible* dans des revues destinées aux clientèles à capacité physique restreinte sur les marchés hors Québec pour les inciter à participer à des activités touristiques au Québec. Le Ministère a organisé, en collaboration avec *Kéroul*, une tournée de presse en août 2010 à laquelle neuf journalistes ontariens pour avoir un aperçu de ce que *La Route Accessible* peut offrir aux visiteurs.

L'été dernier, une représentante du MTO, accompagnée de délégués de *Kéroul*, a participé à la Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (TRANSED 2010), qui s'est déroulée à Hong Kong. En plus de recueillir de précieux renseignements sur les manières de faire internationales, le MTO et *Kéroul* ont profité de l'occasion pour présenter leurs réalisations en matière de tourisme accessible aux participants des quatre coins du monde.

Dans le cadre du programme gouvernemental de signalisation des routes et des circuits touristiques, le Ministère a évalué les sites touristiques le long de deux routes touristiques signalisées afin de mesurer leur degré d'accessibilité : la Route du Fjord, dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean et le Chemin des Cantons, dans les Cantons-de-l'Est.

En tenant compte des objectifs énoncés dans la politique ***À part entière***, le ministère du Tourisme a contribué à :

- l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées;
- répondre à des besoins essentiels des personnes handicapées, notamment en leur donnant la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité;
- la parité avec les autres citoyens dans l'exercice de leurs rôles sociaux;
- la réduction de l'isolement social des personnes handicapées.

De plus, le Ministère a participé à l'atteinte des objectifs fixés à l'égard des grands défis de la société québécoise déterminés par le gouvernement du Québec à savoir :

- une société inclusive;
- une société solidaire et plus équitable;
- une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

Identification des mesures retenues pour l'année 2011-2012

Mesures retenues pour l'année 2011-2012					
Secteurs d'activités et obstacles priorisés à l'intégration des personnes handicapées	**Objectifs visés**	**Mesures et ressources**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
1. Activités liées à la mission générale de l'organisation **Obstacle :** **Accroître l'accès à l'information, aux programmes, aux services et aux documents produits par le MTO**	Accompagner et soutenir *Kéroul* dans ses activités de développement, de services-conseils, d'évaluation, de formation et de promotion du Québec comme destination accessible.	Poursuivre le partenariat convenu dans le protocole d'entente triennale 2009-2012 entre le MTO et Kéroul.	- Direction générale des services à la clientèle touristique	31-03-2012	Total de l'aide financière accordée Nombre d'activités soutenues
	Accroître les données quantitatives et qualitatives sur les besoins et les pratiques touristiques des personnes handicapées de même que sur les produits présentant un intérêt pour cette clientèle.	Intégrer des informations sur les comportements de voyage et les besoins des personnes handicapées, lorsque pertinent et possible, dans le cadre des recherches et des analyses prospectives réalisées ou financées par le MTO.	- Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique	31-03-2012	Nombre de documents bonifiés à l'égard des personnes handicapées
	Inciter davantage les personnes à mobilité restreinte à voyager.	Contribuer à la promotion de *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec.	- Direction générale du marketing	31-03-2012	Actions de promotion réalisées
		Augmenter la banque de photos promotionnelles du MTO montrant des personnes à mobilité restreinte.			Nombre d'ajouts dans la banque de photos promotionnelles du MTO
		Inclure des images de personnes à mobilité restreinte dans les activités de relations de presse internationale.			Nombre d'activités de relation de presse utilisant des images de personnes à mobilité restreinte
		Augmenter le nombre d'images de personnes à mobilité réduite dans les campagnes et outils promotionnels du MTO.			Nombre d'ajouts d'images dans les actions promotionnelles du MTO
		Mettre à jour la section du site Web promotionnel *Tourisme et handicap* et bonifier l'information relative à l'offre de services aux personnes à mobilité réduite.			Nombre de photos représentant des personnes à mobilité réduite diffusées dans le cadre des campagnes ou à l'intérieur des outils promotionnels du MTO

Mesures retenues pour l'année 2011-2012					
Secteurs d'activités et obstacles priorisés à l'intégration des personnes handicapées	**Objectifs visés**	**Mesures et ressources**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
	Accroître la visibilité des personnes à capacité physique restreinte dans les différentes campagnes et actions promotionnelles du MTO.	Augmenter l'achat de mots-clés sur les moteurs de recherches dirigeant les internautes vers la section du site Web promotionnel *Tourisme et handicap*.			Nombre d'articles publiés à la suite des relations de presse internationales abordant les services offerts aux personnes à mobilité réduite Nombre de mise à jour de la section *Tourisme et handicap* Nombre de mots-clés achetés dirigeant vers la section *Tourisme et handicap*
	Participer à la promotion de *La Route Accessible*.	Inciter les ATR, notamment par l'entremise du mécanisme de concertation des Comités de marchés, à participer à la promotion de *La Route Accessible* sur le marché québécois.	- Direction générale du marketing	31-03-2012	Nombre d'actions menées pour sensibiliser les ATR lors des rencontres des Comités de marchés
		Poursuivre la distribution de la brochure *La Route Accessible* aux clients des CIT et du centre d'appels.	- Direction de l'accueil et de l'hébergement touristiques - Direction des renseignements par téléphone et par Internet		Nombre de brochures distribuées
	Favoriser l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées.	Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées. Prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services du MTO, lorsque les ressources le permettent.	- Secrétariat	31-03-2012	Nombre de plaintes reçues Nombre de mesures prises à la suite d'une demande d'accès en provenance d'une personne handicapée

Mesures retenues pour l'année 2011-2012					
Secteurs d'activités et obstacles priorisés à l'intégration des personnes handicapées	**Objectifs visés**	**Mesures et ressources**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
2. Activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires **Obstacle :** **Accroître l'accès physique des lieux publics**	**Partenaires touristiques** Sensibiliser les promoteurs de projets touristiques, de festivals et d'événements qui déposent une demande d'aide financière au ministère, à l'accessibilité de leurs lieux publics	Insérer un hyperlien vers le site Web de *Kéroul* sur le site institutionnel du MTO sous la rubrique programmes et services aux entreprises touristiques, programmes d'aide financière dont : • Aide au développement touristique au nord du 49e parallèle • Aide financière aux festivals et événements touristiques • Aide stratégique aux projets touristiques.	- Direction générale du développement - Direction des communications	31-03-2012	Date de la réalisation de l'hyperlien
		Réaliser des actions de communications auprès de l'industrie touristique (articles dans le Totalement Tourisme) et diffuser le site Web institutionnel du MTO de l'information sur les normes de conception sans obstacle du Code de construction du Québec, les services d'évaluation et de conseil de *Kéroul* et le marché des personnes à capacité physique restreinte.	- Direction des communications	En continu	Nombre d'activités de communication réalisées
	Population Offrir des services d'accueil et de renseignements touristiques sur les sites touristiques accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.	Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de *Kéroul*.	- Direction du centre d'affaires électroniques	En continu	Nombre de fiches de la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles
		Répondre aux demandes d'information provenant de cette clientèle.	- Direction des renseignements par téléphone et Internet - Direction de l'accueil et de l'hébergement touristiques	En continu	

Mesures retenues pour l'année 2011-2012					
Secteurs d'activités et obstacles priorisés à l'intégration des personnes handicapées	**Objectifs visés**	**Mesures et ressources**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
2.1 L'accès physique des lieux **Obstacle :** **Faciliter l'accès physique des lieux**	Prévoir les besoins des personnes à mobilité réduite lors de l'organisation d'une réunion ou d'un événement par le MTO.	Produire et diffuser un aide-mémoire destiné au personnel sur les éléments à considérer pour l'accueil des personnes handicapées lors de l'organisation d'un événement ou d'une réunion.	- Secrétariat - Direction des ressources financières et matérielles	31-03-2012	Date de la diffusion de l'aide-mémoire Nombre de personnes sensibilisées
	Sensibiliser l'industrie à l'importance d'augmenter le nombre de lieux touristiques accessibles aux personnes handicapées (notamment les établissements d'hébergement).	Inciter les promoteurs à dépasser les normes minimales requises lors de nouvelles constructions ou à considérer ces améliorations lors de travaux de rénovation.	- Direction de l'accueil et de l'hébergement touristiques, par l'entremise de ses mandataires que sont la CITQ, le CDCQ et la FPQ	31-03-2012	Nombre d'actions de sensibilisation
	Assurer l'accessibilité des lieux d'accueil et de renseignements touristiques (LART) pour les personnes à mobilité restreinte par la Politique sur les lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	Maintenir les critères d'accessibilité des LART dans la Politique sur les lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	- Direction de l'accueil et de l'hébergement touristiques - Direction des renseignements par téléphone et par Internet	31-03-2012	Nombre d'avis émis et délai de conformité à suivre
	Évaluer et améliorer l'accessibilité des sites touristiques situés le long des routes et des circuits touristiques signalisés.	Parcourir trois routes signalisées : Route du Fleuve (Charlevoix), du Chemin du Roy (Québec) et de la Route des Navigateurs (Bas-Saint-Laurent)	- Direction générale des services à la clientèle touristique	Été 2011	Cote d'accessibilité des sites touristiques le long des trois routes touristiques visitées
		Évaluer la possibilité de mettre en place une mesure d'aide financière pour soutenir les travaux visant l'amélioration de l'accessibilité de ces sites touristiques.		Mars 2012	Recommandation sur une mesure d'aide financière
	Informer les établissements hôteliers de l'interprétation des qui s'appliquent aux nouvelles normes de construction et aux travaux de rénovation pour les condos-hôtels et les copropriétés hôtelières.	Diffuser, sur le site Web institutionnel l'information relative aux nouvelles normes de construction et aux travaux de rénovation pour les condos-hôtels et les copropriétés hôtelières et publier un article dans le *Totalement Tourisme*.	- Direction des communications	31-03-2012	Nombre de communications réalisées

Mesures retenues pour l'année 2011-2012					
Secteurs d'activités et obstacles priorisés à l'intégration des personnes handicapées	**Objectifs visés**	**Mesures et ressources**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
2.2 L'accès à l'information, aux programmes, aux services et aux documents produits par le MTO **Obstacle :** **Favoriser l'accès à l'information et aux documents**	Maintenir à jour l'information contenue dans le site Web promotionnel www.bonjourquebec.com sur les services touristiques disponibles aux personnes à mobilité restreinte.	Mettre à jour l'information sur les services touristiques disponibles aux personnes à mobilité restreinte.	- Direction du centre d'affaires électronique	31-03-2012	Nombre de mises à jour effectuées
	Adapter le site Web institutionnel aux nouveaux standards gouvernementaux.	Implanter les nouveaux standards dans le respect des normes gouvernementales.	- Direction des communications	31-03-2012	Date d'implantation des nouveaux standards
	Site Web institutionnel et autres actions de communications.	Concevoir et mettre en ligne une section du site Internet institutionnel concernant l'accessibilité des sites touristiques aux personnes à capacité physique restreinte.	- Direction des communications - Direction générale des services à la clientèle touristique	31-03-2012	Date de la mise en ligne des informations sur le site institutionnel
	Offrir une documentation spécialisée aux touristes à capacité physique restreinte	Distribuer la brochure sur *La Route Accessible*.	- Direction du centre d'affaires électroniques - Direction des renseignements par téléphone et Internet - Direction de l'accueil et de l'hébergement touristiques	En continu	Nombre de brochures distribuées
3. Activités liées à la gestion de l'organisme **Obstacle :** **Favoriser l'accès à l'information et aux services**	Développer, chez le personnel du Ministère, une meilleure compréhension des problématiques des personnes handicapées quant à la pratique du tourisme et des interventions possibles du personnel pour développer une offre touristique accessible aux personnes à capacité physique restreinte.	Élaborer et mettre en œuvre des actions de sensibilisation interne.	- Direction des communications - Direction des ressources humaines - Direction générale des services à la clientèle touristique	31-03-2012	Nombre d'activités tenues Nombre d'employés rejoints par les actions de sensibilisation

Mesures retenues pour l'année 2011-2012					
Secteurs d'activités et obstacles priorisés à l'intégration des personnes handicapées	**Objectifs visés**	**Mesures et ressources**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
3.1 La gestion des ressources humaines **Obstacle :** **Favoriser l'accès à l'information et aux services**	Renseigner les employés sur le service téléphonique offert aux personnes malentendantes ou ayant une difficulté de langage.	Par l'intermédiaire du site Intranet, informer les employés sur la façon d'utiliser le service téléphonique de Relais Bell.	- Direction des ressources humaines - Direction des communications	15-09-2011	Nombre de fois que le service de Relais Bell a été utilisé par les employés du MTO
	Offrir une formation au personnel du MTO sur les besoins, les attentes et les comportements des personnes à capacité physique restreinte en matière de voyages.	Planifier et réaliser des activités de formation selon les besoins des directions	- Direction générale des services à la clientèle touristique	En continu	Nombre d'activités de formation du personnel Nombre d'employés formés
	Faciliter l'intégration des employés du MTO qui ont déclaré un handicap	Lors de l'accueil, faire remplir un document indiquant si le nouvel employé requiert une assistance particulière en cas d'évacuation de l'édifice.	- Directions des ressources humaines	31-12-2011	Nombre d'employés handicapés recensés
		Veiller à ce que le plan d'évacuation de l'édifice réponde aux besoins particuliers des personnes handicapées et assigner un accompagnateur à chaque personne qui le requiert.		31-03-2012	Date de la mise à jour des plans des mesures d'urgence Nombre d'employés embauchés selon le programme d'aide du SCT
		Remettre à tous les gestionnaires un dépliant d'informations à l'égard du *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées* ainsi que le calendrier des dates de présentation des demandes de personnel.		15-09-2011	
		Présenter en priorité aux gestionnaires, les candidatures des personnes handicapées qualifiées et inscrites sur une liste de déclaration d'aptitudes.		En continu	
3.2 L'accès aux immeubles du MTO **Obstacle :** **Favoriser l'accès physique des lieux**	Inventorier les conditions d'accès aux immeubles occupés par le MTO et identifier les mesures qui pourraient être apportées et réalisables. Vérifier, par ailleurs, si la signalisation est adéquate pour y permettre l'accès des personnes handicapées.	Poursuivre avec la Société immobilière du Québec (SIQ), la mise aux normes et l'amélioration de l'accessibilité et de la signalisation des lieux occupés par le MTO.	- Direction des ressources financières et matérielles	31-03-2012	Nombre de vérifications effectuées Nombre d'aménagements à effectuer

Mesures retenues pour l'année 2011-2012					
Secteurs d'activités et obstacles priorisés à l'intégration des personnes handicapées	**Objectifs visés**	**Mesures et ressources**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
3.3 L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées **Obstacle :** Favoriser une démarche basée sur les principes de *l'accessibilité universelle*	Entamer une réflexion sur la possibilité d'inclure la question de l'accessibilité, lorsque cela est possible, dans les procédés relatifs aux acquisitions des biens et services ainsi qu'à la location de biens.	Produire un bilan des réflexions et proposer des recommandations en la matière.	- Secrétariat - Direction des ressources financières et matérielles	31-03-2012	Date du dépôt des recommandations